



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks

MEMO: KAUBANDUSE, RENTIMISE JA PARANDUSE SEIREJÄRGNE INFOSEMINAR

Zoom.us

15.10.2020

Aeg: 10.00 - 12.30

Juhata sid: Katrin Pihl ja Anneli Leemet, Kutsekoda

Osa võtsid: Külli All, Haridus- ja Teadusministeerium; Karin Ruul, Haridus- ja Teadusministeerium; Heve Kirikal, Lääne-Viru Rakenduskõrgkool/TKTK; Kristi Vilks, Tallinna Teeninduskool; Maili Rannas, Järvamaa Kutsehariduskeskus; Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus; Sirje Koido, Tartu Kutsehariduskeskus; Kadri Vallimäe- Pähk, Valgamaa Kutseõppekeskus; Ivar Pikk, Espak; Katarina Ninepu-Roosaar, Kaupmees ja KO; Kerstin Jaani, COOP; Mike Wahl, Tallinna Tehnikaülikool; Edda Sõõru, Kaubanduse Kutsekomisjon; Marika Merilai, Kaubanduse Kutsekomisjon; Jane Mägi, Kuressaare Ametikool; Liina Ruusa, Kutsekoda

PÄEVAKAVA

1. Sissejuhatus
2. Uuringu tulemuste meenutamine, värske haridusstatistika/üldiste trendide vaatamine
3. Ülevaade seireprotsessist
4. Põhiprobleemide arutelu
5. Edasised sammud

Kokkuvõtte seirearuteludest

1. **PROBLEEM:** Teravalt tunnetatud puudus teenindus- ja müügitöötajatest jaekaubanduses.

1.1. **ETTEPANEK:** Kutsekoolid suurendavad valmisolekut pakkuda aastaringselt lühiajalisi erialaseid kursuseid nn õpiampsude kujul.

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul.

- Koolid pakuvad erialaseid kursuseid ja täiendusõpet nii koolis kui töökohal. Mitmed kursused on tasuta, aga need ei täitu. Kaubanduses töötavate inimeste puudus on seotud demotiveeriva palgasüsteemi ja tööajaga.

Küsimus: Kas teema on jätkuvalt oluline ja vajab edasisi tegevusi? Mil viisil saab uues olukorras õpiampse pakkuda (veebis)?

Seireseminari tagasiside:

- Täiendõppe üldise statistika järgi on kursuste täituvus hea. Regiooniti on olukord erinev ja täituvuseks tuleb teha palju selgitustööd kaupluse juhatajatele. Koolitusele ei jõuta, kuna töökohal on ülekoormus.
- Uus 1-aastane töökohapõhine müüja tasemeõpe ei täitunud, sest formaalsused võtsid pikalt aega ja kauplusekett tellis koolituse mujalt.
- Covid-19 andis oma mõju kursuste korraldamisele ja sellest osa võtmisele. 80% osalejatest oli kevadistel kursustele teistest sektoritest. Osa kevadisi kursuseid lükkus sügisesse.

- Täiendkoolituses olevate inimeste digioskused on väga nõrgad, veebipõhised koolitused ei toimi, tekitavad inimestes lisapingeid. Pakkuda eelnevalt baasdigioskuseid. Noorem generatsioon hakkab veebis muude asjadega tegelema.
- Teenindus- ja müügi-alased koolitused peaksid jääma tavapäraseks näost-näku õppeks.
- Alustatud on Erasmus projekti raames virtuaalse töökohapõhise õppega. Töökohapõhise õppe probleemiks on kodus arvuti puudumine.
- Teravalt tunnetatud puudus töötajatest ei ole kadunud. Häid inimesi, kes on hästi koolitatud, on alati puudu. Puudu on teatud oskustest, oskused muutuvad, see on dünaamiline ja katkematu protsess.
- Tööandjate tööjõuvajadus on regionaalselt endiselt terav. Tööjõudu küll liigub, aga oskused on puudu.
- Töötajate arv jaekaubanduses ei ole vähenenud (lühistatistika 2020 II kv 51000) ja arvestades tööjõu liikumist on vajadus teadliku töötaja järgi endiselt suur.
- Nutikassad ei ole tööjõuvajaduse probleemi leevendanud. Klienditeenindajad suunatakse saali. Inimeste multioskused on hinnas.
- Kauplustes on lisaks nutikassadele ka teisi IT lahendusi, mis nõuavad uusi oskusi. Jaeketid pakuvad e-ostu võimalust. Sellest vajadus e-teenuse pakkumise ja komplekteerijate järgi, lisaks protsessi korraldamise järgi.

1.2. ETTEPANEK: Valdonna kutseõppeasutused pakuvad 5. tasemel jätkuõppena müügikorraldajate õpet lühemas vormis müüja-klienditeenindaja (4. tase) õppe läbinutele. (raportis 1.3.)

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul.

- Koolid pakuvad laialdaselt võimalust müüja õppekava läbinutele asuda õppima müügikorraldaja õppekavale ja VÕTA korras tõendada oma varasemalt omandatud kompetentsid. Töökohapõhistel õppijatel on müüja-klienditeenindaja õppekava läbimisel võimalus asuda õppima müügikorraldaja 2 kursusele.

Seireseminari tagasiside:

- 5. tasemel müügikorraldajate jätkuõpe eeldab keskhariduse olemasolu. Müüja-klienditeenindaja õppe läbinutel on paljudel põhiharidus. Edasiõppimiseks peavad eelnevalt omandama keskhariduse.

1.3. ETTEPANEK: Haridus- ja teadusministeerium koostab õppekavarühmade ülese teeninduse õppekava spetsialiseerumisega kaubandusele. (raportis 1.4)

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul

Seireseminari tagasiside: Ei plaani rakendada.

- Ettevalmistamisel on uus seadus, mis eristab põhi- ja keskhariduse ning lõimib rohkem kesk- ja kutsehariduse. Plaanis on keskhariduse õppekavadesse lisada enam klienditeenindust ja müüki. Õppekavarühmade ülest teeninduse õppekava spetsialiseerumisega kaubandusele ei koostata.

2. PROBLEEM: Müüja-klienditeenindaja elukutse ebapopulaarsus noorte seas. (raportis 2. kitsaskoht)

2.1. ETTEPANEK: Erialaliidud suurendavad koostöös ettevõtetega erinevate kaubanduse valdkonda tutvustavate kampaaniate mahtu, et kõnetada ja jõuda noorteni ning laiema üldsuseni ja seeläbi parendada valdkonna kuvandit ühiskonnas. (raportis 2.1.)

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul.

- 2x aastas kaubanduse mainekampania
- 2019 a töövarjunädal kaubanduses
- kaubandusameteid tutvustav sisuturundus meedias ja sotsiaalmeedias,
- #tulekaubandusse Instagrami konto, koostööd influencer'itega,
- teles ja raadios "töövõimalused noortele kaubanduses",
- promome suvetööd kaubanduses,
- viime läbi kogemusuuringuid jne.

Seireseminari tagasiside: Liidu liikmed andsid oma materiaalse panuse, et kampaniaid ellu viia. Seda tuleb teha järjepidevalt kogu aeg. Kampaniatest on kasu.

4. PROBLEEM: Tööandjate ootused valdkonna kutseharidusele on polariseerunud ja vastuolulised (raportis 4. kitsaskoht)

4.1. ETTEPANEK: Valdkonna kutseõppeasutused kaasajastavad õpet, arvestades erinevate tööandjate vajadusi (ptk 6.4) ja uuendatud kutsestandardit, võttes arvesse käesolevas uuringuaruandes välja toodud arengutrende (ptk 2) ning valdkonna oskuste vajadust (ptk 4). (raportis 4.1)

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul.

- Koolid on koostanud uued õppekavad, mille aluseks on uuendatud kutsestandard, kaasatud on tööandjaid ja „välisõpetajaid“, tunnid on viidud teooriaklassist õppekauplusesse.

Seireseminari tagasiside:

- Õpet viiakse läbi ka kohalikes kauplustes. Tehniliste vahendite ja iseteeninduskassaga saadakse tutvuda ja proovida kaupluses.
- COVID-19 eriolukorra ajal avati Valga KÕK-s uus e-kaubanduse eriala, mis on hästi käivitunud. E-kaubanduse erialasse on kaasatud ettevõtjaid ja praktikud.
- Tööandjate esindajad, kes otseselt on kokku puutunud õppekavadega, leiavad, et õpe on laiapõhjaline elukutseks vajalike kompetentside omandamiseks.

4.2. ETTEPANEK: Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate Ametiühing tõstab valdkonna töötajate teadlikkust erinevatest tasuta pakutavatest arvutikasutamise koolitustest (Haridus- ja Teadusministeeriumi „Täiskasvanuhariduse edendamine ja õppimisvõimaluste avardamine“ raames ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi „Digitaalse kirjaoskuse suurendamine“ meetme tegevuse raames). (raportis 4.2)

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul

- **Tagasiside töötajalt:** pikad vahetused ja intensiivne töö väsitavad ning vabad päevad kuluvad taastumiseks. Küll aga annaks lahendada olukorda see, kui tööandjad võimaldaksid tööajast arendada töötajate oskusi.
Eesti Kaupmeeste Liit: Enamik meie liikmetest koolitavad ise ja tööajast. Osa töötajatest õpib ka kutsekoolides juurde ja meie teada samuti tööajast.

Vastuolu, uurida teises seireringis

Küsimus: Kas kauplustes on erinevad praktikad? Millised võiksid olla lahendused tekkinud tõrgete kõrvaldamiseks?

Seireseminari tagasiside:

- Töötajaid koolitatakse tööajast. Koolitus=tööaeg.

5. **PROBLEEM:** Valdkonna arengu takistuseks on puudus kaubandusvaldkonna spetsiifiliste kompetentside järele, nagu kategooriajuhtimine ja sisseost.

5.1. **ETTEPANEK:** Lääne-Viru Rakenduskõrgkool loob valdkonna jätkuva arengu toetamiseks senise kaubandusökonoomika õppekava asemel uue õppekava, kus on suurem roll kategooriajuhtimisel ja sisseostul.

Küsitluse tagasiside: ei plaani rakenda.

- Seoses Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli ühinemisega Tallinna Tehnikakõrgkooliga otsustati kaubandusökonoomika erialale vastuvõttu mitte korraldada. Logistikainstituut avab vastuvõtu ostu- ja hankekorralduse erialale, kus õppekava sisu toetab täielikult logistikaettevõtete vajadusi. Edasised arenguid kaubanduse suhtes pole teada. Oleme valmis esimesel võimalusel õppekava uuendamiseks jae- ja hulgikaubanduse vajadusi arvesse võttes

Küsimus: Kas on teada vahepealsete arengute või arutelude tulemus?

Seireseminari tagasiside:

- Kaubandusökonoomika õppekava on nii suure majandusvaldkonna jaoks äärmiselt oluline, ärikorralduse õpe on väga lai ja ostujuhtimine vaid üks osa jaekaubanduse tööst. Kõrgharidus kaubanduse valdkonnas peaks andma teadmised ja oskused, mis annab eeldused juhtida klienditeeninduse korraldamist, turundust, kaupade käitlemist, sh sisseost ja logistika, meeskonnatööd jne.
- HTM: ühtegi ust ei ole kinni pandud. Ettepanekuga minna edasi. Kaubanduse kompetentside järgi on puudus ja neid ei saa ärimise õppekavast. Kaubanduse spetsiifika on erinev.
- Tekkinud on vajadus e-kaubanduse eriala järgi (kliientide teenindamine siduda tehnoloogiaga).

PROBLEEM: Praktikabaaside ja koolide vaheline koostöö on ebapiisav, mille tõttu kannatab praktika kvaliteet ja õppurite omandatavad praktilised oskused.

5.2. **ETTEPANEK:** Valdkonna ettevõtted ning õppeasutused teevad süsteemsemat ja regulaarsemat koostööd praktika sisulisemaks korraldamiseks, mh mõõdetavate eesmärkide selgemaks sõnastamiseks praktika eel, praktika eesmärkidest lähtuvate sobivate praktikakohtade leidmiseks, praktikale tagasiside andmiseks ja praktikajuhtivate koolitajate koolitamiseks.

Küsitluse tagasiside: Peamised tegevused on juba tehtud või teeme aasta jooksul

- Reaalsus on aga see, et praktikante ei võeta nt kategooriajuhtimise praktikale ettevõttesse, kus ta ise töötab. Teda ei võta ka ükski konkurent. Ettevõtteid ei saa selleks kohustada, koolil puuduvad vastavad hoovad.

Küsimus: Millised võiksid olla lahendused tekkinud tõrgete kõrvaldamiseks?

Seireseminari tagasiside:

- Praktikakohti on keeruline leida, kuna korraga soovib leida koha 30 õpilast. Võimalikke praktikante on rohkem kui heasoovlikke ettevõtteid.
- Tavaliselt on kategooriajuhid väga hõivatud. Tekib ajaline puudus, et kedagi samal ajal veel õpetada.
- Vaatluspraktikaga olukorda ei lahenda, kuna kõrghariduses on õpiväljundid kõrgemad, mida vaatlusega ei saa.
- 70% praktikantide aruandlusest tehakse *copy-paste* koolipoolse praktikajuhendaja teadmisel. See võtab maha huvi praktikante võtta.
- Täna on praktikadokumentatsioon kutsekoolides põhjalik, kus on õpiväljundid välja toodud ja praktikantide juhendamiseks materjal olemas. Hästi läheb, kui on 3-poolne koostöö (praktikant, praktikajuhendaja ettevõttes ja koolipoolne praktikajuhendaja), kus periooditi kohtutakse ja lõpus ka 3-poolne hindamine. Selleks jälle vaja aega!
- Tublil inimesel on võimalik leida praktikakoht.